

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini meneliti sikap atau pandangan manajer terhadap *shoplifting* dan mengetahui strategi-strategi yang digunakan untuk meminimalkan kerugian dan mencegah agar tindakan *shoplifting* tidak terjadi. Metode yang digunakan adalah fenomenologi, dimana peneliti meneliti fenomena-fenomena *shoplifting* di ritel modern yang ada di Surabaya. Kesimpulan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Semua peritel pernah mengalami *shoplifting* atau pengutikan tanpa ada pengecualian baik itu *departemen store*, *specialis store*, dan ritel jaringan.
2. Tidak semua peritel mencadangkan untuk *shrinkage*. Ritel yang tidak memiliki dana cadangan sehingga kerugian yang dialami akibat *shoplifting* ditanggung sendiri oleh riteler.
3. *Shoplifting* dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok. Item atau barang yang akan dicuri dapat mempengaruhi tindakan *shoplifter*, apakah perorangan atau berkelompok. Jika barang tersebut kecil atau mudah untuk dibawa maka banyak yang dilakukan perorangan. Begitu juga sebaliknya, jika barang yang akan dicuri besar wujudnya biasanya dilakukan berkelompok.
4. Modus yang dilakukan bermacam-macam. Jika itu perorangan, modus yang sering dipakai adalah memasukan barang kedalam tas pribadinya dan juga memakai barang curian. Jika yang melakukan berkelompok, ada orang yang memiliki bagian mengalihkan perhatian seperti bertanya pada karyawan dan ada yang bagian mengeksekusi barang.

5. Pada saat toko ramai akan menambah personil atau karyawan agar semua customer dapat terawasi dengan *maximal*, semua karyawan harus sudah siap di pos masing-masing sebelum toko buka sehingga tidak ada pos yang tidak memiliki karyawan. Dan juga untuk kasir dan security lebih siap dan sigap.
6. Tidak semua *shoplifting* atau pengutil diproses berdasarkan hukum yaitu melaporkannya kepada pihak yang berwenang. Ada juga yang menggunakan pendekatan moral agar *shoplifter* mempunyai pengalaman buruk dari akibat mengutil. Namun banyak informan yang menggunakan jalur hukum untuk menghukum *shoplifter* tersebut.
7. *Shoplifting* adalah tindakan *negative* maka mereka tidak akan mentoleransi hal tersebut. Sekecil apapun itu tetap merupakan tindakan *negative* dan hal ini pun berlaku untuk semua orang baik orang luar atau customer maupun orang dalam atau karyawan.
8. Menggunakan customer service atau karyawan dan teknologi untuk mencegah *shoplifting*. Karyawan dan teknologi harus saling mendukung dan mengisi. Karyawan dapat diandalkan karena mereka yang bertatap muka langsung dengan customer dan teknologi digunakan sebagai bukti tak bergerak tindakan *shoplifting* sehingga *shoplifter* tidak dapat mengelak lagi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan peneliti, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Dalam penelitian lebih lanjut hendaknya meneliti pada format ritel yang lain dikarenakan untuk mengetahui sikap dan strategi manajer di lingkungan yang berbeda-beda.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menguji pengaruh *shoplifting* dengan menyertakan variable lain seperti design interior, pelatihan karyawan, lingkungan sekitar peritel, dan lain-lain agar manajer mendapatkan informasi yang lebih mendalam untuk mencegah tindakan *shoplifting*.

## GLOSARIUM

**Budget:** Anggaran belanja

**Cooperative:** Suatu sistem yang didasarkan pada alasan bahwa manusia sebagai makhluk individu yang berbeda satu sama lain sehingga konsekuensi logisnya manusia harus menjadi makhluk sosial, makhluk yang berinteraksi dengan sesama.

**Cuek:** tidak memperhatikan

**Customer:** Pelanggan atau pembeli

**Customer Service:** Karyawan atau pegawai toko

**Department Store (Toko Serba Ada):** Pengecer yang mempunyai beberapa lini produk dimana setiap lini produk dioperasikan sebagai sebuah departemen yang terpisah dengan menggolongkan barang-barang yang dijual untuk pria, wanita, anak-anak, alat rumah tangga, barang elektronik dan sebagainya.

**Display:** Menata atau menyusun benda-benda yang akan di pameran atau di promosikan.

**EAS:** suatu alat keamanan yang berfungsi membantu riteler dalam menjaga barang dari *shoplifting* atau pencuri internal.

**Hangover barang:** membawa barang

**Ritel Jaringan:** Toko pengecer yang memiliki lebih dari satu gerai dan dimiliki oleh perusahaan yang kooperatif.

**Klepto/Kleptomania:** Penyakit jiwa yang membuat penderitanya tidak bisa menahan diri untuk mencuri.

**LP/Loss Prevention:** Suatu penerapan metode yang digunakan untuk mencegah terjadinya kerugian atau kehilangan.

**Responsible:** Tanggung jawab

**Return:** Pengembalian barang yang sudah dikirim

**Shoplifter:** Pencuri Toko

**Shrinkage atau Penyusutan:** Kejadian berkurangnya persediaan barang dagangan yang dimiliki toko, yang diakibatkan oleh kesalahan internal maupun eksternal toko.

**Sindikatis:** Gabungan (kerja sama) beberapa orang yang bergerak di bidang usaha yg melanggar hukum, seperti *shoplifting*, penyelundupan, dan lain-lain.

**Specialis Store:** Pengecer yang menjual kategori barang-barang tertentu dengan pilihan merk yang banyak tetapi dalam jumlah yang terbatas.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bamfield, Joshua. 2004. *Shrinkage, Shoplifting and cost of retail crime in Europe: A Cross-Sectional Analysis of Major Retailers in 16 European Countries. International Journal of Retail & Distribution Management* Vol 32 No. 5.
- Egan, Vincent., and Taylor, David. 2010. *Shoplifting, Unethical Consumer Behavior, and Personality. Personality and Individual Differences* 48.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Rajawali Pers.
- Hanggraeni, Dewi. 2010. *Pengelolaan Risiko Usaha*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kajalo, Sami and Lindblom, Arto. 2011. *Effectiveness of formal and informal surveillance in reducing crime at grocery stores. Journal of Small Business and Enterprise Development* Vol. 18 No. 1.
- Kallis, M. Jeffery., and Vanier, Dindo J. 1985. *Consumer Shoplifting: Orientations and Deterrents. Journal of Criminal Justice*. Vol 13.
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Fenomenologi*. Widya Padjajaran.
- Lin, Binshan., Ann, Hastings Deborah., and Martin Christopher. 2012. *Shoplifting in Retail Clothing Outlets. International Journal of Retail & Distribution Management* Vol. 22.
- Manley, Anthony D.. 2004. *The Retail Loss Prevention Officer. Pearson: Prentice Hall*.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Tonglet, Michele. 2001. *Consumer misbehaviour: An exploratory study of shoplifting. Journal of Consumer Behaviour* Vol. 1, 4, 336–354.

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta.